

44
P. 94/05
Pud
19

**ANALISIS PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN BAGIAN
PELAYANAN PELANGGAN PDAM
KODYA SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



OLEH

**MENIK PUDJASTUTIK
NO. POKOK : 049822151-E**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

HALAMAN PERSETUJUAN



Surabaya,

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Praptini Yulianti".

Dra. Ec. PRAPTINI YULIANTI, Msi



SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN BAGIAN
PELAYANAN PELANGGAN PDAM
KODYA SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH
MENIK PUDJIASTUTIK
No Pokok : 049822151 – E

TELAH DISETUJUL DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Ec. PRAPTINI YULIANTE, Msi

TANGGAL, 22 OKTOBER 2009

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE

TANGGAL, 24 NOVEMBER 2009

ABSTRAKSI

Dalam upaya mengantisipasi program otonomi daerah maka PDAM sebagai salah satu perusahaan daerah dituntut kemandiriannya. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang diharapkan dapat memotivasi karyawannya untuk menampilkan kinerja terbaik.

Obyek penelitian adalah karyawan PDAM pada bagian pelayanan pelanggan.

Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini yaitu untuk faktor-faktor iklim organisasi yang meliputi struktur, tanggung jawab, imbalan/penghargaan, resiko, kehangatan, dukungan, standar, konflik dan identitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja para karyawan bagian pelayanan pelanggan PDAM Kodya Surabaya ?

Dari hasil penelitian diketahui bahwa iklim organisasi yang terdiri atas struktur, tanggung jawab, imbalan/penghargaan, resiko, kehangatan, dukungan, standar, konflik dan identitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM bagian pelayanan pelanggan Kodya Surabaya. Secara parsial variabel identitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM bagian pelayanan pelanggan jadi tidak seluruh variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Imbalan/penghargaan adalah variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM bagian pelayanan.